


SILJA
SILJAGRUPPEN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



1

SILJA
SILJAGRUPPEN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Hur ser riskerna för våld och hot ut på min arbetsplats?
Lagstiftning kring våld och hot i arbetsmiljön
Etiska och moraliska aspekter på våld och hot
Riskbedömningar
Bemötande av "besvärliga" människor
Grunderna för självskydd
Verbal judo

Dokumentationen hittar du på:
www.siljagruppen.se/2022-02-17

2

SILJA
SILJAGRUPPEN

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Hur ser riskerna för våld och hot ut på min arbetsplats?



3



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

1 § Dessa föreskrifter gäller arbete där det kan finnas risk för våld eller hot om våld.

10



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

2 § Arbetsgivaren skall utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föränledas av utredningen. Bestämmelser om anlitande av minderåriga till arbete där våldsrisker kan förekomma finns i Arbetarskydds-styrelsens kungörelse (AFS 1990:19) med föreskrifter om anlitande av minderåriga i arbetslivet

11



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

3 § Arbetet skall ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs. Särskilda säkerhetsrutiner skall finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna skall hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna skall vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.

12



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

4 § Arbetstagarna skall ha tillräcklig **utbildning och information och få tillräckliga instruktioner** för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet.

13



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

5 § Vid arbete där det finns risk för **återkommande våld eller hot** om våld skall arbetstagarna få särskilt **stöd och handledning**.

14



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

6 § **Arbetsplatser** skall placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.

15



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

7 § Arbetstagarna skall ha möjlighet att **kalla på snabb hjälp** vid en vålds- eller hotsituation. Arbetsgivaren skall se till att:

- det finns larmutrustning där så krävs för säkerheten
- det finns fastställda rutiner för vem som skall ta emot larm och för åtgärder som skall vidtas när larm utlösts
- övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm genomförs regelbundet
- larmutrustning underhålls och kontrolleras
- det finns andra tekniska hjälpmedel om det behövs

16



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

8 § Innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som **ensamarbete**.

17



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

9 § Vårdetransporter skall organiseras och utföras så att arbetstagarna har betryggande säkerhet.

18



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

10 § **Tillbud och händelser** med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas.

19



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

11 § Arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld skall **snabbt få hjälp** och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för detta.

20



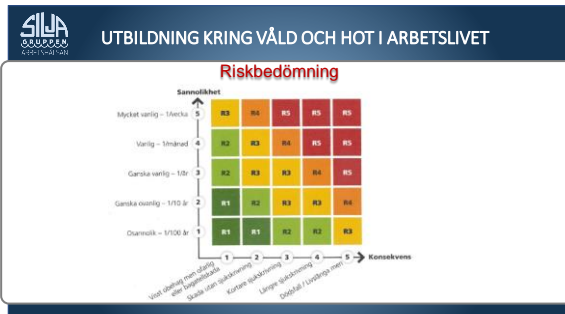
UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Riskbedömning

Risk = sannolikhet x konsekvens



21



22

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Riskbedömning

Allvarliga risker ska åtgärdas snarast

Övriga risker - handlingsplan

23



24

SILVA
SILVA
SILVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Juridiska grunder



24 kap. Om allmänna grunder för ansvarsfrihet

1 § En gärning som någon begår i nödvärn utgör brott endast om den med hänsyn till angreppets beskaffenhet, det angräpnas betydelse och omständigheterna i övrigt är uppenbart oförsvarlig.

Rätt till nödvärn föreligger mot

1. Ett påbörjat eller överhängande brottsligt angrepp på person eller egendom
2. Den som med våld eller hot om våld eller på annat sätt hindrar att egendom återtas på bar gärning
3. Den som olovligen trängt in i eller försöker tränga in i rum, hus, gård eller fartyg
4. Den som vägrar att lämna en bostad eller tillsägelse

25

SILVA
SILVA
SILVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Avbröt överfall – blev själv dömd

Om en vevka börjar Per-Anders Pettersson att avtjäna sitt straff



26

SILVA
SILVA
SILVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Bemötande av "besvärliga" människor



27

SILVA
SÄKERHET
KONST-UTBILDNING

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

28

SILVA
SÄKERHET
KONST-UTBILDNING

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Att möta "besvärliga" människor
Att behandla besvärliga beteenden.

Det finns inga besvärliga personer
Däremot finns det människor som har ett beteende som jag väljer att uppfatta som besvärligt.

Det finns minst ett skäl:

- Som vi inte kan se
- Som vi inte är orsak till
- Som förstoras av affekt

29

SILVA
SÄKERHET
KONST-UTBILDNING

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Tre människotyper

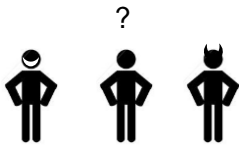
Trevliga
Besvärliga
Ynkryggar

30



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Bemötande av människotyperna



Uppmärksamma de trevliga

 Betrakta besvärliga
människor som en utmaning
istället för en motståndare.
Ett tillfälle till lärdom

 Beröva ynkyrgarna deras
kamouflage

31



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Jag uppfattar inte
världen som **den** är,
utan som **jag** är

32



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Stämpel – bevis



lakttagelse – känsla

33



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Etiskt förhållningssätt

I umgänget mellan oss människor finns vissa regler för hur vi ska bete oss mot varandra. Att umgås med människor som inte följer dessa regler ställer stora krav på oss andra.

Särskilt stora krav ställs då någon i sin yrkesroll möts av hot eller våld. Arbete inom **vård, omsorg och sociala sektorn** innebär att man kan råka ut för detta oftare.

Dessa personer måste ibland lösa svåra uppgifter samtidigt som de också har **allmänhetens och arbetsgivarens ögon på sig.**

I många fall måste en "vårdsverkare" samtidigt både **omhändertas och "vårdas".**

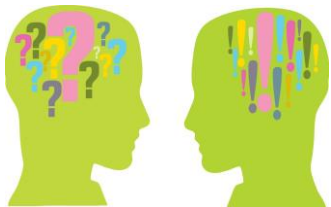
För att lyckas med detta krävs rätt **utbildning, inställning och attityd.**

34



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Professionell kommunikation



35



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Förbättrad kommunikation och bemötande kan:

- Förhöja den personliga säkerheten
- Förebygga potentiellt farliga situationer
- Minska den personliga stressen
- Ge förhöjd professionalism
- Öka produktiviteten
- Förbättra ryktet för både arbetstagare och arbetsgivare
- Förhöja moralen
- Minska klagomål från omgivningen
- Förhöja möjligheterna till kommunikation i de flesta situationer
- skapa frivillig samverkan

36

SILVA
SÄKERHET
KONFLIKT

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Att kunna vara stark i sak
men mild mot person



37

SILVA
SÄKERHET
KONFLIKT

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Värdet av service och bemötande
Att arbeta med dessa frågor är inget lismande,
ingen inställsamhet, inget fjäsk.


Det är för att få en säkerställd nivå och ett
strukturerat arbetssätt även på mjuka frågor.

38

SILVA
SÄKERHET
KONFLIKT

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Modell för konflikthantering



Konfliktsituationens tre dimensioner enligt Galtungs ABC-triangel

39

SILVA
SÄKERHETSPOLIS
KONST-UTBILDNING

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Orsaker till aggressivitet och våld

Smärta Rädsla Tonfall
Ovälkommen kroppskontakt
Sjukdom För snabbt närmande
Drogpåverkan Kulturella olikheter
Revirintrång Förändringar i närmiljön
Ovetskap om vad som ska ske "Bjuder" på tillfället
Funktionsstörning

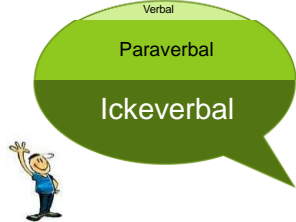


40

SILVA
SÄKERHETSPOLIS
KONST-UTBILDNING

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Verbal
Paraverbal
Ickeverbal




41

SILVA
SÄKERHETSPOLIS
KONST-UTBILDNING

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Kommunikationsfaktorer



När två personer samtalar, är sex olika identiteter berörda

- De båda personernas verkliga jag
- Den jagbild båda två har av sig själva
- Den bild som var och en har av den andre.

42

SILVA
SILVA
SILVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Tecken på aggressivitet
Ögon
Ansikte
Kroppsspråk
Rörelsemönster
Talet

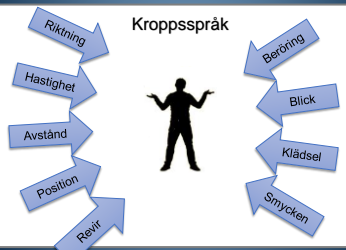


43

SILVA
SILVA
SILVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Kroppsspråk




44

SILVA
SILVA
SILVA

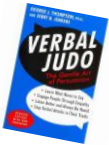
UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Verbal judo



George J. Thompson 1941-2011
Dr. Thompson visited Israel in the 1970s and was a vocal Jewish convert. Since 1988 and until he died in 2011 he continued to visit Israel and was a vocal contributor to a program he developed in 1985 for promoting conflict and reducing behavior with words.

The Five Universal Truths
For the last thirty years of his eclectic life, "Ringo" Thompson crisscrossed America with a message the world desperately needs to hear – a message of tolerance for other human beings and our outer differences and his last chapter and to find common ground with Five Universal Truths.



1. All people want to be treated with dignity and respect.
2. All people want to be asked rather than being told to do something.
3. All people want to be told why they are being asked to do something.
4. All people want to be given options rather than threats.
5. All people want a second chance when they make a mistake.

45



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Behandla alla lika men kommunicera på individens eget språk

Sträva alltid efter en vinna/vinna-lösning

Besvara istället för att bemöta

Motparten kan gärna få sista ordet för att bevara ansiktet

Oförskämda människor menar oftast inte det dom säger

46



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Lita inte på bra och dåliga dagar

Bli bättre på att kommunicera när trycket ökar

Gå inte på intuition

47



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Lär av dina misslyckanden

Lär av när du lyckades

Dela med dig till dina arbetskamrater

48



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Tänk på vem du representerar?

Yrkesmässig närvaro "Håll i baljet" (Jag kommer inte att provocera dig och jag kommer inte att låta mig provoceras av dig)

49



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Omformulera

Be den andre att omformulera vad du själv sagt

Genom detta har man fört in en tredje person i dialogen

50



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET



Använd lösningsord

Exempelvis: Just det, Intressant, Kanske det, Förstår det, Eller hur

Fungerar som språngbräda, leder till ordet "men"

Låter bra om det finns åhörare

51



52



53




54

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

*Lugna
ner Dig!*



55

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

*Reglerna
är
sådana!*



56

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

*Jag tänker inte
säga det här
fler gånger!*



57

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Du skulle ändå inte begripa!



58

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Vad vill Du att jag ska göra åt saken!



59

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

*Aldrig är Du...
Du är alltid...*



60

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Det här gör jag för Ditt eget bästa!



61

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Varför kan Du inte vara förnuftig?



62

SIVA
SIVA
SIVA

UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Det angår Dig inte?



63



UTBILDNING KRING VÅLD OCH HOT I ARBETSLIVET

Sätt gränser tidigt	Ge alternativ
Tydlighet	Bekräfta först
Smicker	Tolka välvilligt
Distraction	Fråga
Undvik att provoceras	Egenintresse
Lösningfokus	Använd jag-budskap
Lämna alltid en väg ut	Lyssna (eller se ut som att du lyssnar)
Humor	Gör motsatsen till vad du känner